

# WebEx Connect-E-Mail-Fehler aufgrund leerer Kundennamenswerte

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Grund für den Fehler](#)

[Lösung](#)

## Einleitung

Dieses Dokument beschreibt ein Szenario, in dem eingehende E-Mails fehlschlagen, mit dem Fehler "status : 4002 , desc : value is required , name : customer name".

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center (WxCC) 2.0
- WebEx Connect-Portal mit konfigurierten E-Mail-Flows

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- WxCC 2.0

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Problem

Wenn der E-Mail-Fluss geöffnet und Debug-Protokolle entschlüsselt werden, wird der Fehler "**value is required , name : customer name**" im Knoten **Create Task (Aufgabe erstellen)** angezeigt.

:mm:ss.ms) : 00 : 00 : 01 . 639

Invoked by : Rule 10945

#### DETAILS

Node Trans ID : [redacted]dec19

Description : status : 4002 , desc : value is mandatory , name : customer name [ id : [redacted]  
a034-0dab7dc6a47a]

### Fehlerbeschreibung:

"status : 4002 , desc : value is mandatory , name : customer name [ id: xxx]â€”"

## Grund für den Fehler

Das Problem tritt auf, wenn eine E-Mail ohne Absendernamen eingeht, da der Knoten "**Aufgabe erstellen**" den Absendernamen erwartet - ein Fehler im Fluss tritt auf.

Customer Details

CUSTOMER ID ⓘ

CUSTOMER NAME ⓘ

EMAIL ID (Origin) ⓘ

## Lösung

Ändern Sie den E-Mail-Fluss so, dass beim Eintreffen von E-Mails ohne dieses Pflichtfeld ein allgemeiner Absender-/Absendernamen eingefügt werden kann.

Schritt 1: Öffnen Sie den E-Mail-Fluss, und klicken Sie auf das Zahnrad in der rechten oberen Ecke, um auf die Flow-Einstellungen zuzugreifen. Erstellen Sie eine neue benutzerdefinierte Variable mit dem Namen "*customername*", und speichern Sie sie.

Flow Settings

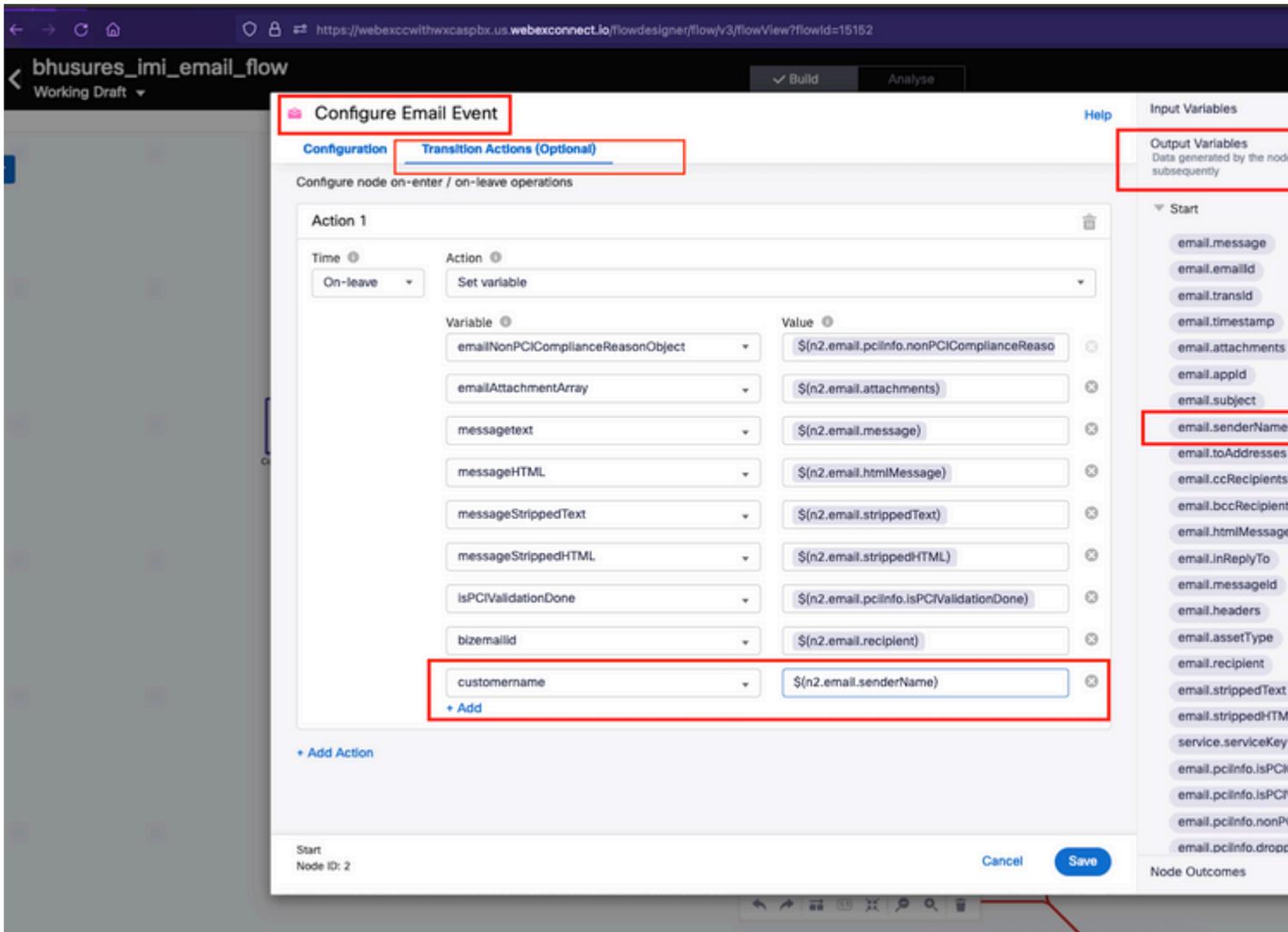
General Custom Logs Flow Outcomes Custom Variables

messageHTML	e.g.,	<input type="checkbox"/>
messageStrippedText	e.g.,	<input type="checkbox"/>
messageStrippedHTML	e.g.,	<input type="checkbox"/>
isPCValidationDone	e.g.,	<input type="checkbox"/>
emailNonPCComplianceReasonAttachi	e.g.,	<input type="checkbox"/>
code	e.g.,	<input type="checkbox"/>
errorMsg1	Sorry, we are unable to process your request right now. Please try again later.	<input type="checkbox"/>
errorMsg2	Unable to deliver your message. Please resend.	<input type="checkbox"/>
err_msg_toomanyrequests	There are too many requests currently	<input type="checkbox"/>
customername	e.g.,	<input type="checkbox"/>

+ Add New Variable

Flow id: 15152

Schritt 2: Klicken Sie auf E-Mail-Ereignisknoten konfigurieren -> Übergangsaktionen (optional) -> wählen Sie "eine neue Variable hinzufügen" -> wählen Sie die Variable "customername" (erstellt in Schritt 1) -> wählen Sie *email.senderName* unter den Ausgabevariablen aus, um den Wert hinzuzufügen -> wählen Sie Speichern aus.



Schritt 3: Fügen Sie dem Knoten Parse-Variablen einen generischen Absender-/Absendernamen hinzu, und speichern Sie.

In den Zeilen 33 und 34 wird diese Bedingung hinzugefügt.

```
if (customername=== '') {  
  customername = 'Generic Sender' ;  
}
```

The screenshot shows the 'Parse Variables' node configuration in the Webex Connect Flow Designer. The node is highlighted with a red box. The JavaScript code inside the node is also highlighted with a red box, showing an if-statement that sets 'customername' to 'Generic Sender' if it is empty. The 'Configure Script Output' section shows 'Script Output' set to '1' and 'Branch Name' set to 'success'.

```
28 messageBody = "<del>No Content</del>";
29 messageHTML = "<del>No Content</del>";
30 messageStrippedText = "<del>No Content</del>";
31 messageStrippedHTML = "<del>No Content</del>";
32 }
33 if (customername === "") {
34   customername = "Generic Sender";
35 }
36 /*Parse PCI Compliance attachment payload for Email
37
38 */
39
40 1. create one custom variable with name 'emailNonPCIComplianceReasonObject' and assign value 'email.pciInfo.nonPCIComp
41 2. create one custom variable with name 'emailAttachmentArray' and assign value 'email.attachments'
42
```

Configure Script Output

Script Output: 1

Branch Name: success

Buttons: Test, Cancel, Save

Schritt 4: Fügen Sie **Create Conversation** und **Create Task** nodes eine benutzerdefinierte Variable hinzu.

# Create Conversation

Configuration Transition Actions (Optional)

## Conversation Details

Channel ⓘ

Email

Business Email Id ⓘ

\$(bizemailid)

From Email ID ⓘ

\$(n2.email.emailid)

## Messages (Optional)

Direction ⓘ

Inbound

Timestamp (In UTC) ⓘ

\$(n2.email.timestamp)

Customer Name ⓘ

\$(customername) ❌

From Address ⓘ

\$(n2.email.emailid)

To Recipients ⓘ

\$(modifiedtoAddress)

CC Recipients ⓘ

\$(n2.email.ccRecipients)

BCC Recipients ⓘ

\$(n2.email.bccRecipients)

Subject ⓘ

\$(n2.email.subject)

Email Headers ⓘ

\$(n2.email.headers)

Plain Body ⓘ

\$(messageBody)

HTML Body ⓘ

\$(messageHTML)

Stripped HTML ⓘ

\$(messageStrippedHTML)

Attachments ⓘ

\$(parseDataAttachment)

## Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

### Custom Variables

- bizemailid
- escapedemailmessage
- escapedhtmlmessage
- modifiedInReplyTo
- parsedattachments
- emailNonPCIComplianceReasonO
- emailAttachmentArray
- conversationId
- messageText
- messageHTML
- messageStrippedText
- messageStrippedHTML
- isPCIVValidationDone
- emailNonPCIComplianceReasonA
- code
- errorMsg1
- errorMsg2
- err\_msg\_toomanyrequests
- modifiedtoAddress
- customername

## Output Variables

# Create Task

Configuration

Transition Actions (Optional)

Method Name

Create Task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION

WxCC Auth

Task Details

TASK ID

\$(fId)

CONVERSATION ID

\$(conversationId)

Destination

\$(n2.email.appId)

MEDIA TYPE

Email

MEDIA CHANNEL

Email

SUBJECT

\$(n2.email.subject)

Customer Details

CUSTOMER ID

\$(n2.email.emalId)

CUSTOMER NAME

\$(customername) 

EMAIL ID (Origin)

\$(n2.email.emalId)

Input Variables

List of variables available as input for this node

Search

Custom Variables

Start

Evaluate

Search Conversation

Re-Open Conversation

Create Conversation

Append Conversation

Output Variables

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.